Présence numérique : du symbolique à la trace

Louise Merzeau

Présence numérique: du symbolique à la trace

Louise Merzeau

Université Paris Ouest Nanterre La Défense - Laboratoire CRIS

Les nouvelles formes de présence en ligne sont volontiers interprétées comme participant d'un effondrement généralisé de l'ordre symbolique. En fait, le numérique met en œuvre une logique de personnalisation de l'information, qui bouleverse les hiérarchies mais qui radicalise en même temps la contrainte des normes. Relevant d'une sémiotique paradoxale, les traces que nous laissons sur les réseaux ne peuvent plus être analysées en terme de signes ou de discours. Elles engagent des procédures d'interfaçage et de profilage qui doivent être pensées comme organisation. C'est à cette condition que la médiation technique révélera sa dimension proprement symbolique d'indexation, d'agrégation et de régulation, largement masquée par les stratégies industrielles.

Téléphonie mobile, cartes à puce, moteurs de recherche, achats en ligne… l'informatisation des écritures et des échanges fait du principe de traçabilité le nouveau mot d'ordre de la société. En quoi cet environnement numérique affecte-t-il la médiation symbolique de nos identités ? Notre présence au monde peut-elle s'incarner à travers les mêmes schèmes lorsqu'elle s'exprime sur des réseaux sociotechniques différents, relevant de modes d'organisation spécifiques ou inédits ? C'est à ces questions que nous voudrions apporter quelques éléments de réponse, en suggérant comment la trace numérique affecte la catégorie même de symbole, du fait des solidarités entre relations sémiotiques et milieu technique.

Effondrements symboliques

Ce qu'on appelle encore « les nouvelles technologies » sont périodiquement accusées d'aggraver un phénomène d'*effondrement symbolique* [1], dont l'origine n'est jamais clairement identifiée, mais qu'on associe globalement au règne de la vidéosphère (Debray). La fin des grands récits (Lyotard), le déclin des hiérarchies, l'emprise du journalisme, la suprématie du document, et pour finir le narcissisme des individus seraient autant de symptômes d'un même malaise affectant les formes hautes de la culture à travers ses principaux symboles. Après la télévision, c'est au tour du Réseau d'endosser le rôle d'arme de régression massive, agent d'érosion des médiations créatrices d'ordre et de cohésion.

Dans les représentations du Web, l'idée de la désagrégation a même remplacé l'utopie du village global – à laquelle on n'ose plus guère se référer. Absence de clôture, de territoire, de transcendance, rapports anhistoriques et horizontaux… Même pour ses plus fervents défenseurs, « l'univers de la circulation informatique est sans ordre de commencement ni de commandement : […] une société mondialiste d'individus sans liens, une démocratie des singuliers […] sans unité ni totalité » [2]. Là où les médias de masse maintenaient une convergence de l'attention qui compensait en partie la désaffection envers les figures symboliques du rassemblement, l'Internet favoriserait une désymbolisation des rapports – aussi bien sémantiques que sociaux. La netiquette elle-même, jadis invoquée comme règle et mythe d'origine, n'exerce plus la force symbolique qu'elle exerçait sur les pratiques réticulaires. « Rêve estompé d'une régulation autonome et spontanée de l'Internet » [3], elle n'est plus en mesure d'imposer l'uniformité d'une contrainte déontologique face à la multiplication exponentielle des messages et des usages. En radicalisant la segmentation des publics et l'exigence d'interactivité, les derniers développements des dispositifs en

---

1 Sur cette notion, voir notamment Daniel Bougnoux, *La Crise de la représentation* (chapitre 8), Paris: La Découverte, 2006.

2 Robert Damien, « Internet et fraternité ». Disponible en ligne sur <http://www.mediologie.org/tribune/internet-fraternite/damien.html> (tous les liens mentionnés dans cet article ont été consultés le 20/11/2008).

3 Paul Mathias, *Des libertés numériques. Notre liberté est-elle menacée par l'Internet ?*, PUF, 2008, p. 61.

ligne (plus connus sous le nom de Web 2.0) ont encore accentué la conviction que le numérique défaisait ce que des siècles de symbolisme avaient assemblé dans des moules formels, linguistiques ou protocolaires. L'explosion de la blogosphère, en particulier, est interprétée comme l'ultime manifestation d'un individualisme où s'achèverait la déliaison des membres de la communauté.

Cet imaginaire du Web – car c'est bien de cela qu'il s'agit – ne repose que partiellement sur la réalité. Tout d'abord, prétendre que l'opérativité d'Internet ne devrait plus rien aux systèmes symboliques qui soudent ensemble les croyances, les appartenances et les savoirs, c'est supposer que le Réseau est « une sorte d'isolat communicationnel » [4]. Or, outre que les internautes restent soumis aux lois de la cité, le cyberespace est lui-même ancré dans un tissu industriel, économique, politique et culturel, dont il procède. Si l'on se penche par exemple sur ce qu'on range sous l'étiquette d'« Internet citoyen », on verra qu'il ne supplante pas « les formes traditionnelles du débat démocratique, structuré par les rituels électoraux (élections, référendums), les logiques d'opinion (mesurées par sondages) ou l'organisation "professionnelle" d'une couverture médiatique du débat public. Les dispositifs de la "démocratie représentative" sont suffisamment installés aujourd'hui pour qu'il soit difficile de remettre en cause leur légitimité » [5]. En revanche, l'environnement numérique induit une *inflexion* de nos pratiques sociales, qui renouvelle la chose publique comme agencement politique et comme finalité de sens. Vivier de nouvelles compétences et appétences communautaires, le Web n'abolit pas les liens symboliques : il manifeste un nouveau désir d'être-ensemble.

De la même manière, « le retour à l'individu comme mesure du numérique est assez trompeur, puisque, dans ce contexte-là, l'individu est assez radicalement transformé et lié à un sentiment modifié du lieu et des formes de présence. […] De la possession à la propriété, de la nationalité et de l'identité à la responsabilité et à ses limites juridictionnelles, certains des postulats les plus fondamentaux de nos modes d'appartenance à des collectivités, à la société, à notre culture, sont en effet remis en cause » [6]. Cet individu, comme on le verra, est lui-même un lieu de liens, dépendant du tissu symbolique que forme le Réseau.

Pertinence et personnalisation

Là où la culture de masse fabriquait des dénominateurs communs, le numérique tend à personnaliser les données qu'il traite et dissémine. La société de l'information n'est plus une société du spectacle, parce que le message ne se conçoit plus que par rapport à un contexte, un besoin, une relation. L'uniformisation des codes éclate au profit d'une logique du ciblage. Reconstruite à chaque session, la pertinence décompose les grands messages en contenus modulables, pour livrer à chacun *son* information. Ciblée, contextuelle, « intelligente » : on attend désormais de celle-ci qu'elle soit *sur mesure*. Avec chaque instruction, doivent être enregistrés un profil et un filtre de pertinence. Le réseau lui-même, dans sa configuration physico-informationnelle, s'adapte aux requêtes qu'il fait circuler, en réglant les flux de manière à pouvoir les traiter sans perte ni délais. Les données personnelles deviennent donc le pivot d'une nouvelle économie des connaissances et des interactions, centrée sur les différences plus que sur les convergences.

L'individu qui sert de filtre à ces reconfigurations n'est ni celui qui s'isole de ses semblables pour s'autocentrer, ni celui à qui on assigne une place en surplomb, pour qu'il s'ajuste au plan d'un grand Tout (interprétation du monde, programme politique ou visée marketing). C'est une entité informationnelle, définie par la collection des traces qu'il dépose au gré de ses connexions : requêtes, achats, téléchargements, contacts, géolocalisations, évaluations, mais aussi contenus produits, sélectionnés, diffusés, etc.

---

[4] Paul Mathias, « Internet et fraternité ». Disponible en ligne sur <http://www.mediologie.org/tribune/internet-fraternite/mathias.html>.

[5] D. Cardon, « La blogosphère est-elle un espace public comme les autres ? », *Transversales*, 26/04/2006. Disponible en ligne sur <http://grit-transversales.org/article.php3?id_article=100>.

[6] Milad Doueihi, *La Grande conversion numérique*, Paris: Seuil, 2008, p. 82.

Protéiforme, flexible et pseudoanonyme, cette présence numérique n'est pas a-symbolique, mais elle obéit à de nouvelles logiques d'ancrage et de transmission, sédimentaires et non isomorphes [7]. L'inscription dans le collectif supposait jusqu'à maintenant que les particularismes soient élagués dans des invariants : stéréotypes, codes, mythologies. À l'inverse, le droit de cité numérique dépend des possibilité de pister les singularités pour cibler toujours plus finement l'information. Le *token* devient la valeur ajoutée sans laquelle aucun *type* ne peut motiver attention et marchandisation [8]. L'accès au symbolique – entendu comme socialisation – passe désormais par le dépôt, volontaire ou consenti, d'empreintes toujours plus nombreuses, plus fiables et plus détaillées de nos affinités, de nos pensées et de nos activités. Des moteurs de recherche aux sites marchands et des plates-formes de partage aux réseaux sociaux, l'incorporation au corps symbolique du collectif repose à présent sur des techniques de profilage et de personnalisation, qui marquent non seulement la singularité de chaque individu, mais aussi de chaque situation de communication.

Sémiotiques paradoxales

La traçabilité numérique enchevêtre la hiérarchie entre les empreintes que je dépose et celles que le groupe dispose pour m'encadrer. Dans les plates-formes de partage, les wikis, les blogs ou les réseaux sociaux, les traces de mon passage sont aussitôt reconverties en contenus, lesquels pourront à leur tour être marqués par d'autres internautes. Se multiplient également des outils comme Hotmap ou TouchGraph, qui permettent d'observer ce que d'autres ont cherché, visionné ou marqué. L'ordre symbolique – garant de régularité et de stabilité – et l'infinie diversité des inflexions sont ainsi rabattus sur un même plan qui se renouvelle constamment.

L'étagement entre message et message-cadre est lui aussi remis en question, puisque la moindre activité (connexion, requête, inscription…) produit de l'information en dehors de tout métalangage. Ce que je regarde, écoute, fréquente, achète ou plébiscite est automatiquement découpé en données de profilage, avant même que soient posés une intention, un mode d'emploi et une légitimité.

C'est tout le paradoxe des traces numériques, qui relèvent à la fois de l'indice et du symbole, au sens peircien des termes. D'un côté, elles fonctionnent exactement comme des empreintes, attestant une présence ou une identité par simple contiguïté. De l'autre, elles se détachent de leur source, se découpent, s'agencent et circulent comme des unités discrètes de sens. Entre « représentation » et « manifestation » (Bougnoux), elles ont une valeur déictique (leur fonction de contact est d'ailleurs souvent plus importante que leur contenu), mais elles relèvent d'une énonciation déliée et différée. Pour les stratégies de profilage ou de surveillance, nos données n'ont de prix que parce qu'elles signalent notre présence, tout en étant des « unités isolables, agençables et calculables » [9]. C'est à leur indicialité qu'on s'intéresse, à condition qu'elles ne restent pas captives du corps, du moment et du lieu dont elles témoignent.

On comprend donc pourquoi l'hypersphère [10] peut être assimilée *à la fois* au comble de la décomposition analytique propre au symbolique (le code informatique est souvent présenté comme l'archétype des systèmes oppositionnels), et au comble de l'écrasement des hiérarchies sur la relation et la présence. C'est que le code numérique ne fonctionne pas comme un horizon ou un arrière-plan, mais comme une couche et une (re)source. Communiquer numériquement n'exige pas qu'on inscrive son message dans un répertoire culturel ou une mémoire d'usages, mais qu'on le conforme aux langages, formats et protocoles qui le rendent effectif. Certes, nous sommes toujours parlés par la langue, dont nous ne cernons jamais les contours (Lacan). Mais, à moins d'être informaticien, la « langue numérique » nous est quant à elle

---

7 Voir Paul Mathias, article cité.

8 Sur la personnalisation des traces, voir Louise Merzeau, « Du signe à la trace: l'information sur mesure », *Hermès* n°53, Présence numérique: traçabilité, identité, sociabilité (à paraître). Sur la distinction type/token, voir l'article éponyme dans *Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Disponible en ligne sur <http://plato.stanford.edu/entries/types-tokens>.

9 Roger T. Pédauque, *Le document à la lumière du numérique*, Préface de M. Melot, Caen, C&F éditions,, 2006, p.186.

10 Sur les médiasphères, voir notamment Louise Merzeau, « Ceci ne tuera pas cela », *Cahiers de médiologie* n°6, 1998. Disponible en ligne sur <http://www.merzeau.net/txt/mediation/ceci.html> et « Médiasphère » in *Médium* n°4, 2005.

invisible. Or, comme le montre Paul Mathias, c'est dans cette sous-couche que se dépose l'ordre symbolique de la loi : « Les normes exogènes qui sont élaborées pour accompagner le développement de l'Internet, apprivoiser les usages, et les rendre à toute force compatibles entre eux aussi bien qu'avec la loi […] touchent essentiellement à la structure « codale » du Réseau, et non pas seulement au caractère irréfragable des principes éthiques ou juridiques qu'il conviendrait d'y défendre. Ces nomes définissent en effet directement les protocoles techniques susceptibles de réguler nos pratiques réticulaires » [11].

Ce qu'on prend pour un affaissement symbolique résulte donc en fait de l'implémentation des normes au niveau même des chaînes opératoires. La communication en réseau n'est pas un jeu chaotique et pulsionnel, c'est un entrelacs de règles juridiques, industrielles et techniques, tellement *discrètes* qu'on s'imagine les avoir court-circuitées. On savait déjà que le médium compte au moins autant que le message. Désormais, on doit admettre que le moindre de nos messages se double d'une information sur l'information qui en détermine la valeur : *message is metatag*. Pour les moteurs de recherche, les annonceurs (*datamining*) ou les communautés d'« amis » (Facebook), peu importe les contenus, seules comptent les métadonnées d'indexation, d'identification et de localisation. C'est ce qu'il faut analyser toujours plus finement, car c'est ce qu'il faut rendre disponible pour le croiser avec d'autres données.

Des systèmes de signes aux systèmes de traces

Dans l'environnement numérique, la trace n'est donc plus une inscription seconde, qui accède au symbolique par l'effet d'une coupure avec le présent de l'émission. Elle est consubstantielle à l'acte communicationnel. Indépendante d'une intention, intégrée au médium (c'est-à-dire automatisée) et archicodifiée (jusqu'au code-barre dans l'Internet des objets), elle précède pour ainsi dire le message qu'elle enregistre. Ainsi, après avoir appris qu'*on ne peut pas ne pas communiquer*, nous devons admettre qu'*on ne peut pas ne pas laisser de trace*. Outre les divers agissements par lesquels nous signalons notre présence consciemment, les traces produites par les machines et par les autres composent une « ombre numérique » [12] en expansion constante. Historiques de navigation, commentaires de blogs, listes de diffusion, réseaux affinitaires, images capturées… nul n'est plus en mesure de contrôler entièrement cette traçabilité, qui échappe largement à tout surplomb.

Pour penser une telle mutation, on ne saurait s'en tenir à la seule analyse des *messages* et des *discours*. En oblitérant les dimensions machinique et organisationnelle de l'information, l'approche sémiologique ou rhétorique manque l'essentiel de ces transformations. Non parce qu'elles obéiraient aux seules déterminations techniques, mais parce qu'elles touchent au caractère indissociablement social et technique de la médiation. Décrits en termes de traces, les faits de communication font au contraire apparaître des processus d'organisation, hors desquels l'inanité des messages peut laisser penser à l'extinction du symbolique.

Toute mise en traces suppose en effet une mise en ordre, qui affecte à la fois les stocks (classements), les connaissances (classifications) et les hiérarchies (droit d'accès). Elle assigne aux données un *site*, qui produit l'espacement nécessaire aux accès, parcours ou appropriations. Elle fait jouer le principe d'économie, qui vise à réduire l'encombrement des stocks et des canaux (miniaturisation, simplification, compression), et qui produit du même coup le *supplément* d'une conversion d'échelle. Elle engage enfin une anticipation, en prescrivant des protocoles d'usages (plate-forme de partage, wiki, nuages de tags…), qui modélisent à leur tour des manières de percevoir, d'écrire, d'échanger ou de penser.

Ce que nos études doivent mettre en lumière, ce n'est pas une grammaire qui règlerait à l'avance toutes nos interactions, mais l'interfaçage des techniques, des savoirs et des croyances où la raison s'élabore. Car l'efficacité symbolique de nos actes communicationnels procède moins des codes de signification que des systèmes de traces qui informent l'espace et le temps en amont. Programmes, interfaces, réseaux, mémoires… : bien plus que l'agencement des signes et leur articulation à un référent, ce sont ces dispositifs qui conditionnent nos dispositions.

---

[11] Paul Mathias, *Op. cit.*, p. 63.

[12] Expression empruntée à John Gantz, directeur de recherche et vice-président chez IDC, dans une étude sur l'expansion de l'univers numérique. Disponible en ligne sur <http://france.emc.com/about/news/press/2008/20080311-01.htm>.

C'est d'autant plus important que dans l'environnement numérique, « l'utilisateur n'est plus contraint par une critériologie de conservation ou un système d'accès à l'information constitués a priori. Utilisateur de ses mémoires, il en est aussi et d'abord le rassembleur et l'organisateur » [13]. Il dispose des ressources, des instruments de traitement et des outils lui permettant d'agencer des liens qualifiés entre les données. Du moins, c'est lui qui actualise la plasticité informationnelle, préformatée dans les codes informatiques et les standards industriels.

Quel pouvoir symbolique ?

Pas plus qu'elle ne dissipe le code ou la loi, l'hypersphère n'abolit pas les médiations. L'illusion d'une communication directe et sans délai, alimentée par les discours de promotion des équipements et des produits de l'industrie culturelle, n'est tenace que parce qu'on persiste à séparer contrainte technique et ordre symbolique. Cette utopie n'a d'autre but que de faire croire à l'utilisateur qu'il est acteur, quand on fait justement tout pour le réduire au statut de consommateur. Montrer à l'inverse que l'espace public dépend, non des goûts et des humeurs individuelles, mais de l'agencement collectif des traces, c'est souligner qu'il n'y a pas de technique qui ne soit politique. Constatation qui ne vise pas à dénoncer un état de fait, mais au contraire à réhabiliter la fonction de médiation dans toute communication.

Faire de l'Internet un monde *à plat*, immédiat et déhiérarchisé, c'est laisser le champ libre aux stratégies de pouvoir entrepreneuriales ou étatiques qui cherchent en permanence à le contrôler. Le danger n'est pas la disparition des intermédiaires, mais la confiscation de la médiation par les seules logiques du marketing et de la surveillance. Déléguer la normalisation de la présence numérique aux seuls standards technologiques revient à oublier que ces standards ont eux-mêmes une portée symbolique. Nous devons au contraire nous réapproprier collectivement la régulation de nos traces. États, collectivités locales, corporations, syndicats, associations : tous les médiateurs doivent participer à la gestion des identités, pour établir de nouvelles règles de sociabilité.

La difficulté est due au fait que les enjeux de pouvoir se sont déplacés du mot d'ordre vers le mot de passe [14], et de l'émission vers l'indexation. Ce ne sont plus les orateurs ou les auteurs qui « pensent pour nous », mais les moteurs et les agrégateurs. C'est ce qui explique que les données personnelles et plus encore les algorithmes de calcul des pertinences (comme le fameux PageRank de Google) sont au cœur des dynamiques de concurrence et d'innovation. Le pouvoir appartient à ceux qui savent archiver, croiser et *crawler* les données. Naturellement, les détenteurs de ce pouvoir dénient eux-mêmes que ce savoir-faire leur confère un pouvoir symbolique considérable, préférant nous laisser croire qu'ils se contentent de mettre l'information à notre disposition. Pourtant, ce sont bien des « éthiques propriétaires » qui fondent les procédures d'accès et de participation au Réseau. Car, pour les organisations entrepreneuriales, il s'agit de rendre [les usages] compatibles avec leurs propres intérêts, essentiellement économiques, parfois également idéologiques, voire de mettre en avant leur propre "culture d'entreprise" » [15].

En deçà de ces logiques marchandes, l'environnement numérique repose sur des régulations tellement dissimulées et méconnues qu'on en oublie l'existence. La gouvernance invisible de l'Internet joue ainsi un double rôle. D'une part, elle remplit – en arrière-plan – des fonctions traditionnelles d'attribution, d'arbitrage et de réglementation (comme l'ICANN). D'autre part, elle alimente, par son invisibilité même, la mythologie libertaire du Réseau qui lui permet de continuer à se développer. Ce fonctionnement dédoublé de l'ordre symbolique se retrouve dans chaque maille de la Toile. Ainsi le succès populaire de Wikipédia comme son indéniable portée épistémologique s'expliquent à la fois par la présence d'un système de médiation très sophistiqué et par le fait qu'il demeure invisible à la plupart des usagers.

---

[13] B. Stiegler, « État de la mémoire et mémoire de l'État », texte écrit pour le catalogue du pavillon français de l'exposition universelle de Séville de 1992. Disponible en ligne sur <http://www.arsindustrialis.org/?q=node/1936>.

[14] Gilles Deleuze: « Le chiffre est un mot de passe, tandis que les sociétés disciplinaires sont réglées par des mots d'ordre » (« Post-scriptum sur les sociétés de contrôle », *L 'Autre journal*, n°1, mai 1990).

[15] Paul Mathias, *Op. cit.*, p. 60.

Conclusion

Que la collectivité se déhiérarchise, que l'information se personnalise et que la connaissance se délocalise, cela ne fait pas de doute. Mais ces déconstructions ne détruisent que les totalités objectivables, artificiellement construites pour séparer le social du politique. À la différence des formes religieuses ou idéologiques, l'ordre symbolique qui se construit dans la sociabilité numérique est logé dans le médium même. L'idéal ou le bien commun ne sont pas projetés dans un ailleurs mythique (origine, héritage ou destin), mais dans le maillage même du réseau, comme structure, comme image et comme règle. Si elle prend la forme d'un « patchwork désordonné et proliférant de signes identitaires » [16], la présence numérique n'est donc pas pour autant synonyme d'un effondrement symbolique. Elle déporte en revanche le travail de la médiation dans les couches peu visibles de l'outil, du canal et de la norme, qu'il est donc urgent de se réapproprier en tant que symboles.

16 Dominique Cardon, « Pourquoi sommes-nous si impudiques ? », *Actualités de la recherche en histoire visuelle*, 12 octobre 2008. Disponible en ligne sur <http://www.arhv.lhivic.org/index.php/2008/10/12/835-pourquoi-sommes-nous-si-impudiques>.